

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank syariah merupakan salah satu jenis bank yang terdapat di Indonesia yang lahir untuk pertama kali pada 1 November 1991 yakni PT Bank Muamalat Indonesia. Hal tersebut berawal dari lokakarya ‘Bunga Bank dan Perbankan’ pada 18-20 Agustus 1990 yang kemudian dilanjutkan dengan Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia (Ikatan Bankir Indonesia 2014). Pendirian Bank Muamalat sendiri bukanlah sebuah proses yang pendek, tetapi dipersiapkan secara hati-hati. Untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat, sebelum tahun 1992, telah didirikan beberapa lembaga keuangan nonbank yang kegiatannya menerapkan sistem syariah. Selanjutnya melalui UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan dan dijabarkan dalam PP No.72 Tahun 1992, pemerintah telah memberikan kesempatan untuk pelaksanaan bank syariah (Sri Nurhayati, 2015 :3)

Memasuki abad ke-21 dan ditambah dengan adanya krisis global yang semakin memperburuk keadaan ekonomi dan membuat banyak perusahaan bangkrut, perusahaan dituntut untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau *good corporate governance* dalam

pengelolaan perbankan khususnya bank syariah (Wahananto, 2009). Hal tersebut didukung dengan adanya Peraturan Bank Indonesia No. 8/14/PBI/ 2006 pasal 2 ayat (1) PBI dan pasal 34 ayat 1 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Peraturan tersebut ditegaskan bahwa perbankan wajib melaksanakan prinsip-prinsip *corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran di setiap kegiatan usahanya (Purnamasari dan darma,2015).

Di sisi lain, perkembangan bank syariah di Indonesia yang semakin meningkat memunculkan kompetensi yang ketat. Hal tersebut mengharuskan perbankan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholders* khusus kepada nasabah bank, tujuannya adalah untuk menjaga loyalitas nasabah perbankan itu sendiri. Pada konteks perbankan syariah khususnya, loyalitas nasabah dapat dijadikan indikator keberhasilan perkembangan bank syariah karena dengan adanya loyalitas akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan jasa keuangan yang lain. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keberlangsungan kegiatan perbankan syariah yang diharapkan akan terus berkembang. Loyalitas nasabah memiliki peran yang penting bagi pihak perbankan karena dengan mempertahankan mereka dapat meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup perbankan dalam jangka panjang (Purnamasari dan darma,2015).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, salah satunya dengan menerapkan *Good Corporate Governance*. *Good Corporate Governance* (GCG) menurut *Forum for Corporate Governance in Indonesia* (FCGI) (2001) adalah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang, pengurus (pengelola) perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan intern dan ekstern lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka atau dengan kata lain suatu sistem yang mengendalikan perusahaan. Bank umum yang berada di Indonesia berkewajiban untuk menerapkan *corporate governance*. Kewajiban bank umum tersebut dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 8/4/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006, kemudian peraturan tersebut diubah dan disempurnakan dengan PBI nomor 8/14/PBI/2006 tanggal 5 Oktober 2006.

Good corporate governance mengandung lima prinsip utama yang termuat dalam PBI-2006, yaitu keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*independency*) serta kewajaran (*fairness*). Kelima prinsip tersebut populer dengan singkatan TARIF (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness*). Selain itu, prinsip utama dari *Good Corporate Governance* ialah kepatuhan syariah (*sharia compliance*). Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor

13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, kepatuhan dapat diartikan sebagai nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip syariah bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Loyalitas Nasabah adalah kesetiaan nasabah terhadap produk-produk perbankan yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian suatu produk perbankan secara berulang tanpa terpengaruh situasi serta berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa perbankan lain karena sudah memiliki keyakinan dan sikap positif secara subjektif maupun objektif atas produk atau jasa perbankan tersebut. Sehingga loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap perbankan yang telah menyediakan barang dan jasa yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian secara berulang yang timbul karena keinginan diri sendiri dan tanpa adanya paksaan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama (Ratnasari,2012). Loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap bank dalam bentuk keputusan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama (Purnamasari dan Darma,2015).

Faktor-faktor yang dapat meningkatkan Loyalitas Nasabah pertama yaitu *shariah compliance*, hal ini didukung oleh sebuah penelitian yang dilakukan Gampito (2017) Kepatuhan syariah (*shariah compliance*) merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga

keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah khususnya bank syari'ah, dari sudut pandang masyarakat, khususnya pengguna jasa bank syari'ah, kepatuhan syari'ah merupakan inti dari integritas dan kredibilitas sebuah bank syari'ah. Kepercayaan dan keyakinan utama masyarakat terhadap bank syari'ah adalah terpenuhinya prinsip syari'ah dalam setiap transaksi atau kegiatan usaha yang dilakukannya. Tanpa terpenuhinya prinsip syari'ah dalam setiap kegiatan usaha akan membuat masyarakat kehilangan keistimewaan bank syari'ah yang mereka cari, sehingga akan berpengaruh pada keputusan mereka untuk tetap memilih menggunakan jasa bank syari'ah atau tidak. Dengan kata lain, tidak terlaksananya kepatuhan syari'ah akan berdampak buruk pada citra bank syari'ah dan berpotensi untuk ditinggalkan oleh nasabahnya.

Semakin baik pelaksanaan *shariah compliance* dalam praktik perbankan syariah, maka akan membuat nasabah semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan syariat islam. Adanya *shariah compliance* akan membuat loyalitas nasabah terhadap perbankan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa *shariah compliance* memiliki peran penting terhadap jumlah nasabah (Purnamasari dan Darma,2015)

Menurut Adrian (2009:145) *shariah compliance* sebagai kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan syariah. Salah satu faktor yang mempengaruhi seorang nasabah memutuskan untuk tetap menabung di bank syariah adalah kepatuhan bank pada hukum syariah (Suryani dan Chanigo, 2011).

shariah compliance (kepatuhan syariah) merupakan bagian penting bagi industri keuangan syariah dalam segi pengelolaan (manajemen) maupun operasionalnya. Hal itu didukung dengan mengharuskan keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) bagi setiap institusi keuangan berbasis syariah. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas mengawasi penerapan kontrak atau akad apakah penerapannya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada di dalam syariah.

Faktor kedua yang meningkatkan Loyalitas Nasabah yaitu Transparansi, hal ini didukung oleh sebuah penelitian yang dilakukan Purnamasari dan Darma (2015) Nasabah membutuhkan transparansi dalam hal informasi sehingga bank harus mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan dapat dibandingkan serta mudah diakses oleh nasabah sesuai dengan haknya. Nasabah yang mendapatkan kemudahan dalam mengakses kepentingannya akan merasa senang karena kebutuhan yang diharapkan sudah terpenuhi. Adanya keterbukaan informasi serta pengungkapannya secara relevan,

akurat, mudah diakses serta penyampaian dalam bahasa yang mudah dipahami ini akan membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, hal ini membuat nasabah tetap loyal terhadap perbankan serta enggan untuk berpindah menggunakan jasa keuangan yang lain. Hal ini juga didukung dalam penelitian Jumaizi (2011) yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Transparansi merupakan suatu keterbukaan dalam melakukan suatu proses kegiatan di dalam perusahaan. Menurut Umam (2011) dengan diterapkannya transparansi perbankan diwajibkan mengungkapkan informasi secara relevan, akurat, dapat dibandingkan serta mudah diakses oleh *stakeholders* dan tentunya harus diiringi kebenaran atas informasi tersebut. Adanya transparansi dapat mendorong pengungkapan informasi serta keadaan yang sebenarnya terjadi, sehingga *stakeholders* dapat mengu-kur dan mengantisipasi segala sesuatu yang menyangkut kegiatan bank.

Transparansi adalah pengungkapan informasi untuk semua pihak yang berkepentingan untuk mengetahui dengan pasti apa yang telah dan akan terjadi dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan keterbukaan informasi baik yang materiil dan non materiil.

Faktor ketiga yang meningkatkan Loyalitas Nasabah yaitu Akuntabilitas, hal ini di dukung oleh sebuah penelitian yang dilakukan Purnamasari dan Darma (2015) akuntabilitas merupakan kewajiban bank untuk memberikan jawaban atau keterangan mengenai kinerja serta tindakan pimpinan organisasi kepada *stakeholders*. Penerapan prinsip akuntabilitas ini menuntut perbankan untuk menyampaikan informasi layanan yang akurat, kelengkapan informasi layanan, serta kebijakan yang diambil sesuai ketentuan yang berlaku dan diharapkan hal ini memeberikan manfaat lebih untuk *stakeholders*. Pertanggungjawaban merupakan kese-suaian dalam melakukan pengelolaan suatu perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku (Arbaina, 2012). Artinya adalah segala bentuk kebijakan yang sudah diambil dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*. Perbankan yang menjalankan usahanya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan serta tidak memiliki pelanggaran akan membuat nasabah merasa aman dan percaya dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi. Pertanggungjawaban juga merupakan bentuk kepedulian perbankan kepada masyarakat dan lingkungan. Dengan kepeduliaan yang diberikan kepada masyarakat dan lingkungan akan membuat penilaian positif dari nasabah terhadap bank.

Akuntabilitas menurut Nurohmah (2012) adalah kewajiban untuk menjawab atau menerangkan kinerja dan tindakan pimpinan organisasi

kepada pihak yang memiliki hak dan atau kewenangan meminta keterangan. Perbankan harus menetapkan tanggungjawab yang jelas dari masing-masing bidang organisasi yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha, dan strategi perusahaan. Nasabah adalah customer memerlukan pelayanan yang jelas dari perbankan sehingga apabila pelayanan suatu perbankan mampu memberikan informasi dan pelayanan produk serta jasa yang dibutuhkan nasabah serta perbankan syariah mampu melaksanakan tanggungjawab atas kewenangan yang diberikan oleh nasabah maka akan membuat nasabah loyal terhadap perbankan tersebut. Hal ini didukung dalam penelitian Jumaizi (2011) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Purnamasari dan Darma, 2015). Akuntabilitas adalah kewajiban individu atau penguasa untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan tugas dan kewenangan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Sebagai salah satu Bank Syariah di Indonesia yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritasnya, Bank Syariah Mandiri selalu berupaya untuk meningkatkan loyalitas sabahnya. Hal ini dibuktikan dengan naiknya laba Bank Syariah Mandiri sebesar 12,22%. Pertumbuhan laba tersebut merupakan hasil dari pencapaian kinerja Bank Syariah Mandiri yang baik, dimana selama 2017 Bank Syariah Mandiri menunjukkan kinerja yang baik yang dapat dilihat dari semua

komponen yang dimilikinya yaitu dana pihak ketiga (DPK), *aset*, pembiayaan dan kualitas pembiayaan. Untuk pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) Bank Syariah Mandiri per kuartal 2 telah mencapai angka 102,3% sejauh tahun ini(www.syariahmandiri.co.id).

Pada bulan juni 2014 Bank Syariah Mandiri mengalami krisis kepercayaan nasabah atau loyalitas nasabah menurun, tercatat pendapatan Bank Syariah Mandiri bulan juni 2013 sebesar Rp.366,74 turun menjadi Rp.150,14 pada bulan juni 2014. perbankan syariah saat ini memang masih jauh dari harapan. Pasar yang besar, jika melihat penduduk muslim yang merupakan terbesar di dunia, tak menjamin laju perkembangan perbankan syariah cepat. Bahkan, kinerja keuangan bank syariah tak sekinclong bank konvensional. Jujur saja masalah *syariah governance* atau tata kelola di bank syariah masih harus terus ditingkatkan agar kepercayaan nasabah meningkat dan tetap loyal pada bank syariah. Produk-produk yang ditawarkan bank syariah pun tidak beragam. *Service level* masih kalah jauh dibandingkan dengan bank konvensional. Jadi, ketentuan wajib konversi bank syariah pada dua tahun mendatang pun menjadi sangat berat bagi usaha unit syariah (UUS)—karena harus ada investasi sendiri dalam pengembangan usaha ke depannya. Sudah saatnya, layaknya sebuah bisnis yang mencari keuntungan, perbankan syariah dikelola dengan tata kelola yang baik dengan *service level* yang sama baiknya dengan bank konvensional.

Sudah selayaknya pengertian riba tak hanya menyangkut soal pengertian bunga, tapi menyangkut keterbukaan besar kecilnya bagi hasil. Pada akhirnya kegagalan bank, termasuk bank syariah, saat ini lebih banyak karena masalah tata kelola (*governance*), dan mari kita sama-sama membenahi. Dan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tidak boleh menutup mata dengan masalah tata kelola di bank-bank, termasuk di bank syariah. Masalah tata kelola di bank syariah yang menyebabkan bank-bank syariah kehilangan kepercayaan nasabah dan tidak menjadi loyal lagi.

Faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, salah satunya dengan menerapkan *Good Corporate Governance*. *Good Corporate Governance* (GCG) menurut *Forum for Corporate Governance in Indonesia* (FCGI) adalah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang, pengurus (pengelola) perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan intern dan ekstern lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka atau dengan kata lain suatu sistem yang mengendalikan perusahaan. Bank umum yang berada di Indonesia berkewajiban untuk menerapkan *corporate governance*.

Untuk dapat menjalin kerjasama yang baik dengan nasabah untuk tetap loyal bank harus didukung oleh penerapan *good corporate governance* yang efektif dan manajemen risiko yang baik. *Good corporate governance* berfungsi untuk mengantisipasi berbagai macam

risiko, baik risiko finansial maupun reputasi, juga merupakan pilar penting yang harus diterapkan untuk mewujudkan bank syariah yang unggul dan tangguh. *Good corporate governance* diperlukan pada industri perbankan syariah, bahkan dianggap lebih penting dibandingkan industri perbankan konvensional karena perbankan syariah menghadapi risiko yang lebih tinggi pada kontrak bagi hasil.

Penerapan *good corporate governance* terbukti di dalam penelitian pada beberapa lembaga keuangan syariah di dunia muslim dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat untuk tetap loyal kepada bank syariah. Kegagalan dalam penerapan prinsip syariah (*shariah compliance*) akan membuat nasabah pindah ke bank lain sebesar 85%. Oleh karena itu, penerapan *good corporate governance* dan penerapan prinsip-prinsip syariah menjadi keharusan bagi perbankan syariah dalam upaya membangun reputasi dan kepercayaan pada perbankan syariah, serta melindungi kepentingan *stakeholders* dalam rangka membangun citra sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya yang pada akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Dalam penerapan *good corporate governance* perlu didasari kepercayaan dari nasabah, agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah karena pada dunia perbankan

kepercayaan adalah modal utama yang diberikan oleh nasabah kepada bank. Dengan adanya kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank maka bank dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari nasabah, serta nasabah akan selalu memiliki sifat yang loyal terhadap bank tersebut.

Secara lebih spesifik perbankan syariah dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*. Sebagai *agent of trust*, bank syariah melandaskan kegiatannya berdasarkan kepercayaan baik dalam hal menghimpun maupun menyalurkan dana. Bank mengelola dana dari masyarakat dengan baik berdasarkan kepercayaan dari masyarakat dan sebaliknya pihak bank menyalurkan dananya kepada debitur dengan dilandasi adanya unsur kepercayaan. Implementasi *good corporate governance* harus didasari dengan kepercayaan dari nasabah. Karena dengan kepercayaan dari nasabah diharapkan implementasi *good corporate governance* semakin baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini merupakan Replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purnamasari dan Darma (2015) yaitu Pengaruh Implementasi *Syariah Governance* terhadap loyalitas Nasabah. Terdapat beberapa perbedaan antara penelitian Purnamasari dan Darma dengan penelitian penulis. Perbedaan pertama penulis menggunakan variabel

shariah compliance , Transparansi dan Akuntabilitas sedangkan penelitian Purnamasari dan Darma menggunakan variabel *Shariah Governance*. Perbedaan ke dua, penelitian terdahulu melakukan penelitian pada Bank Umum Syariah di Yogyakarta sedangkan penelitian penulis dilakukan di Bank Syariah Mandiri Pamanukan Kantor Cabang Pamanukan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diperlukan penelitian mengenai *shariah compliance*, transparansi, dan akuntabilitas pada bank syariah untuk mengetahui pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah sehingga setiap bank syariah mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabahnya. Dengan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh *Shariah Compliance*, Transparansi, dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pamanukan ”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana *Shariah Compliance* di Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan

2. Bagaimana Transparansi di Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan
3. Bagaimana Akuntabilitas Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan
4. Bagaimana Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan
5. Seberapa besar pengaruh *Shariah Compliance* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan
6. Seberapa besar pengaruh penerapan prinsip Transparansi terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan
7. Seberapa besar pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan
8. Seberapa besar pengaruh *Shariah Compliance*, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah antara lain:

1. Untuk mengetahui Bagaimana *Shariah Compliance* di Bank Syariah Mandiri Pamanukan
2. Untuk mengetahui Bagaimana Transparansi di Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan
3. Untuk mengetahui Bagaimana Akuntabilitas di Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan
4. Untuk mengetahui Bagaimana Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan
5. Untuk menganalisis besarnya pengaruh *Shariah Compliance* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan.
6. Untuk menganalisis besarnya pengaruh penerapan prinsip Transparansi terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan.
7. Untuk menganalisis besarnya pengaruh penerapan prinsip Akuntabilitas terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pamanukan.
8. Untuk menganalisis besarnya pengaruh *shariah compliance*, transparansi dan akuntabilitas terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi dunia akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh *shariah compliance*, transparansi dan akuntabilitas terhadap Loyalitas Nasabah bank umum syariah. Selain itu penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi penulis yang tertarik dalam bidang perbankan syariah.

2. Bagi perbankan syariah

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi bank umum syariah untuk meningkatkan *shariah compliance*, transparansi dan akuntabilitas agar dapat meningkatkan Loyalitas Nasabah kedepannya.

Para auditor dapat memahami bahwa seberapa besar pengaruh kompetensi, independensi, dan due profesional care auditor terhadap kualitas audit melalui pembukuan empiris.

3. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan peneliti khususnya tentang pengaruh *shariah compliance*, transparansi dan akuntabilitas terhadap Loyalitas Nasabah. Selain itu juga sebagai saran bagi penelitian untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh peneliti dari bangku kuliah dengan yang ada di dunia kerja.

1.5 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian pada Bank Syariah Mandiri yang berlokasi di Pamanukan Subang. Data penelitian bersumber dari kuisioner kepada nasabah sebagai objek penelitian yang terpilih.